



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Guide sur les sièges supplémentaires et les exigences applicables à *Une personne, un tarif* pour les voyages intérieurs

Office des transports
du Canada

Canada 

Table des matières

1. Objet.....	3
2. Aperçu	4
3. Obligations des transporteurs de fournir des sièges adjacents	6
4. Responsabilités des passagers handicapés qui demandent un siège supplémentaire.....	14
5. Conseils de voyage pour les passagers handicapés qui demandent un siège supplémentaire.....	17
6. Nous sommes là pour vous aider	18
Annexe A : Sièges supplémentaires adjacents pour répondre aux besoins des personnes handicapées — Obligations énoncées dans le <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>	19

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : otc-cta.gc.ca.

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2020

No de catalogue TT4-50/12-2020F-PDF
ISBN 978-0-660-35019-6

Des [formats substitués](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

1. Objet

Le présent guide explique les obligations des transporteurs prévues dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) en ce qui concerne les sièges supplémentaires à fournir pour des passagers handicapés. Le guide traite particulièrement de ce qui suit :

- les transporteurs qui sont visés par l'obligation de fournir un siège supplémentaire;
- le type d'aide que les transporteurs doivent fournir aux passagers handicapés qui ont besoin d'un siège supplémentaire;
- la politique *Une personne, un tarif* pour les voyages intérieurs;
- les responsabilités des passagers handicapés qui ont besoin d'un siège supplémentaire;
- des conseils de voyage pour les passagers handicapés qui ont besoin d'un siège supplémentaire.

Les fournisseurs de services de transport non visés par le RTAPH pourraient tout de même avoir des obligations en ce qui concerne les sièges supplémentaires pour les personnes handicapées. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le [Guides sur les transports accessibles — Introduction](#).

Le présent guide n'est pas un document juridique. Les explications et les définitions qu'il renferme sont présentées à titre indicatif seulement. Les obligations relatives aux sièges supplémentaires pour les passagers handicapés, de même qu'à la politique *Une personne, un tarif* pour les voyages intérieurs, sont définies dans le [RTAPH](#) et reproduites à l'annexe A du présent guide.

En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives ou réglementaires, ces dernières l'emportent.

2. Aperçu

Dans les situations où un passager handicapé a besoin de plus d'un siège en raison d'un besoin lié à un handicap, les transporteurs ont la responsabilité de fournir un siège supplémentaire adjacent. Ils doivent notamment fournir ce siège si :

- une personne de soutien accompagne un passager handicapé pour lui fournir une certaine aide que le personnel du transporteur ne fournit pas habituellement durant le trajet;
- il faut plus d'espace au sol pour le chien d'assistance afin qu'il puisse être à côté du passager handicapé qu'il aide;
- le passager a un handicap qui l'empêcherait d'utiliser le moyen de transport si on le limitait à un seul siège, par exemple dans le cas d'une personne incapable de plier les jambes ou qui a une attelle, ou d'une personne ayant un handicap fonctionnel en raison de son obésité.

Définitions utiles

La Loi sur les transports au Canada définit le terme **handicap** comme suit :

Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Le RTAPH définit un **chien d'assistance** comme suit :

Chien qui a reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisé en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne handicapée.

Dans le cas des voyages à l'intérieur du Canada, les transporteurs doivent fournir gratuitement un siège supplémentaire adjacent — une exigence de la politique *Une personne, un tarif* (1p1t).

Dans le cas des voyages internationaux, les transporteurs doivent fournir un siège supplémentaire adjacent pour répondre aux besoins d'une personne handicapée, mais ils sont autorisés à imposer le tarif. La deuxième phase d'élaboration du RTAPH (qui devrait être terminée d'ici l'été 2021) est consacrée à la question de savoir si l'obligation de fournir un siège sans frais devrait aussi s'appliquer aux voyages internationaux. Cette question est complexe en raison de l'incidence des accords internationaux et bilatéraux sur l'établissement de règles pour les voyages aériens internationaux.

Clarification concernant les sièges supplémentaires adjacents à bord des traversiers :

Les passagers handicapés qui ont besoin d'un siège supplémentaire adjacent doivent trouver eux-mêmes les sièges qui leur conviennent à bord d'un traversier si le transporteur n'offre pas le service d'attribution de sièges. Les passagers peuvent toutefois demander de l'aide auprès du personnel de bord pour trouver les sièges.

3. Obligations des transporteurs de fournir des sièges adjacents

Les transporteurs, sauf ceux qui exploitent des traversiers où le service d'attribution de sièges n'est pas offert, doivent fournir des sièges supplémentaires adjacents, c'est-à-dire des sièges à côté du siège du passager handicapé dans trois situations :

1. Lorsqu'un passager handicapé se déplace avec une personne de soutien :
 - dont l'assistance est nécessaire pendant ses déplacements, c'est-à-dire après le départ et avant l'arrivée :
 - pour manger (par exemple lui servir sa nourriture), prendre ses médicaments ou utiliser les toilettes;
 - pour s'installer dans son siège passager ou le quitter lorsque le passager ne peut aider le personnel de bord à effectuer ces transferts (remarque : l'aide au transfert *avant* le départ et *après* l'arrivée est fournie par le personnel du transporteur qui est spécialement formé pour le faire sans l'aide du passager ou de la personne de soutien);

- pour s’orienter ou communiquer;
 - en cas d’urgence, notamment une évacuation ou une décompression (remarque : l’aide est de nature physique, par opposition, par exemple, à des instructions données par le personnel du transporteur);
2. Lorsque la taille du chien d’assistance d’un passager est telle qu’il n’y a pas assez d’espace au plancher pour que le chien puisse s’étendre aux pieds du passager de manière à assurer la sécurité et le bien-être de l’un et de l’autre;
 3. Lorsqu’une personne handicapée a besoin de plus d’un siège en raison de la nature de son handicap, par exemple, si elle est incapable de plier les jambes, ou en raison d’une obésité grave.

Remarque : Les transporteurs peuvent évaluer des handicaps lorsqu’une personne demande un siège supplémentaire. Dans certains cas, le handicap n’est pas évident. Il conviendra donc que les transporteurs établissent des processus pour l’évaluation qui pourrait inclure l’obligation, pour une personne, de fournir des renseignements ou des documents, par exemple un certificat médical. Ce processus devrait être structuré de manière à respecter la dignité et le droit à la vie privée de la personne lorsque le transporteur recueille les renseignements dont il a besoin.

Par exemple, lorsqu’il n’est pas évident qu’une personne est handicapée en raison d’une obésité grave, un transporteur peut exiger des renseignements sur la taille de la personne pour déterminer si un siège supplémentaire sera nécessaire, car le siège ne sera peut-être pas assez grand pour elle si l’accoudoir est abaissé.

Si une personne n'est pas d'accord avec les résultats de l'évaluation du transporteur ou le processus utilisé pour effectuer l'évaluation, elle peut déposer une plainte auprès de l'OTC, qui pourra déterminer soit que le passager a besoin de l'accommodement demandé, soit que la décision du transporteur était raisonnable.

Rôle d'une personne de soutien et critères applicables

Le RTAPH définit une personne de soutien comme étant une personne dont la personne handicapée a besoin, après le départ et avant l'arrivée :

- pour manger, prendre des médicaments et utiliser les toilettes;
- pour s'installer dans son siège passager ou le quitter;
- pour s'orienter ou communiquer;
- pour l'aider physiquement en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation ou de décompression.

L'aide fournie par une personne de soutien s'ajoute à celle que le personnel du transporteur est déjà tenu de fournir aux passagers handicapés conformément au RTAPH. Par exemple, le personnel aidera le passager handicapé à prendre les repas servis par le transporteur en ouvrant les emballages, en décrivant les aliments et leur emplacement, ou en coupant les grosses portions de nourriture; à embarquer, à débarquer, et à ranger ses bagages de cabine et à les récupérer; à décrire l'aménagement d'un aéronef et l'emplacement des commodités à bord; ou encore à passer d'une aide à la mobilité à son siège passager, et vice versa, avant le départ et après l'arrivée.

Lorsqu'un passager se déplace avec une personne de soutien, le transporteur doit, à la demande du passager, continuer de fournir les services exigés par le RTAPH.

Les transporteurs n'ont pas à fournir un siège supplémentaire adjacent à une personne de soutien si le passager handicapé a besoin de cette aide seulement quand le trajet est terminé et à son arrivée à destination.

En général, les passagers peuvent choisir la personne qui agira comme personne de soutien. Toutefois, les transporteurs peuvent établir des critères comme l'âge minimum et la capacité de fournir l'aide pendant le transport. Une personne de soutien n'est pas la même chose qu'un compagnon ou une compagne de voyage.

Les transporteurs peuvent également demander à une personne handicapée de confirmer, au moment de la réservation, que la personne avec laquelle elle souhaite faire le trajet et qui agira comme personne de soutien peut effectivement lui fournir le type d'aide dont elle a besoin pendant ses déplacements.

Une fois que les transporteurs acceptent une personne de soutien, ils doivent mettre à la disposition de leur personnel, à tous les points de voyage, l'information sur la personne de soutien, afin que le passager handicapé n'ait pas à réexpliquer le rôle de cette personne aux divers employés de première ligne.

Fournir assez d'espace pour un gros chien d'assistance

Pour répondre aux besoins d'un passager handicapé qui se déplace avec un gros chien d'assistance, les transporteurs doivent être au courant de certaines obligations. Il doit y avoir assez de place au plancher pour les pieds du passager et son chien d'assistance, de manière à leur éviter des blessures et à leur assurer un confort raisonnable. L'espace insuffisant et les objets inadéquats situés sous le siège en avant du passager, par exemple les barres de retenue pour les bagages et

les pièces de fixation des sièges, risquent de blesser le chien d'assistance et de l'empêcher de fournir l'assistance dont le passager a besoin en raison de son handicap. Cela signifie également que le passager devra placer ses pieds soit sur son chien, soit de chaque côté, causant de l'inconfort pour les deux.

De l'information supplémentaire est fournie dans notre document [Guide sur les chiens d'assistance](#). L'OTC a également publié un [Guide sur l'espace pour les chiens d'assistance à bord des différents moyens de transport](#), qui renferme des renseignements sur la taille des chiens et l'espace recommandé pour chaque taille. Les transporteurs peuvent se servir de ce guide afin d'établir un processus pour s'assurer de fournir assez d'espace à la personne handicapée et à son chien d'assistance.

Besoin intermittent d'être accompagné d'une personne de soutien ou d'un chien d'assistance

La définition de handicap dans la *Loi sur les transports au Canada* comprend les déficiences et les limitations fonctionnelles de nature épisodique, par exemple, la sclérose en plaques, qui peuvent entraîner des symptômes et des limitations fonctionnelles dont la gravité fluctue.

Une personne ayant une incapacité épisodique peut ne pas avoir besoin en tout temps d'une personne de soutien ou d'un chien d'assistance dans ses déplacements. Un transporteur doit respecter la dignité d'une personne ayant une incapacité épisodique. Par exemple, lorsque la personne informe le transporteur qu'elle n'a pas besoin d'une personne de soutien ou d'un chien d'assistance pour un trajet particulier, on s'attend à ce que le transporteur effectue une évaluation de ce besoin précis plutôt que d'appliquer une exigence générale selon laquelle, si le passager a voyagé avec une personne de soutien ou un chien d'assistance par le passé, elle doit toujours voyager en leur compagnie.

De même, lorsqu'une personne handicapée informe le transporteur qu'elle n'a pas besoin d'une personne de soutien parce qu'un trajet en particulier sera de courte durée et que par exemple, elle n'aura pas besoin d'utiliser une toilette à bord ni d'avoir de l'aide pour manger ou prendre des médicaments, le transporteur doit évaluer cette situation seulement en tenant compte de la durée du trajet.

Dans le RTAPH, on reconnaît l'importance de la sécurité. Si, d'après le transporteur, un grave problème de sécurité se posera s'il autorise une personne à se déplacer sans sa personne de soutien ou son chien d'assistance, il peut refuser de transporter la personne. Au moment du refus, le transporteur doit fournir à la personne, au moins verbalement, les motifs du refus, puis les lui présenter par écrit dans les 10 jours qui suivent. L'avis écrit doit renfermer une preuve confirmant la contrainte excessive que subirait le transporteur s'il transportait la personne. Ce peut être, par exemple, un rapport médical ou une opinion d'expert qui démontre que le risque est tel qu'il serait déraisonnable de ne pas appliquer une condition de transport ou de la modifier.

Si une personne handicapée n'est pas d'accord avec le résultat de l'évaluation du transporteur ou le processus utilisé pour effectuer l'évaluation, elle peut déposer une plainte auprès de l'OTC, qui déterminera si le refus constitue un obstacle abusif aux possibilités de déplacement de la personne et, le cas échéant, quelles mesures correctives le transporteur devrait prendre.

Autres obligations des transporteurs

Interdiction d'imposer des frais, des droits connexes ou autres redevances (voyages intérieurs seulement)

En conformité avec le principe de l'égalité d'accès — et le principe selon lequel les personnes handicapées ne devraient pas être désavantagées sur le plan économique en raison de leur handicap — les transporteurs canadiens doivent fournir un siège supplémentaire aux personnes handicapées qui le demandent sans imposer de tarif supplémentaires ou autres types de frais dans le cas de

trajets intérieurs. Les autres frais seraient par exemple les frais de sélection de sièges pour une personne handicapée qui aurait besoin d'un siège adjacent supplémentaire.

Exception :

- Dans le cas d'un voyage entre le Canada et un pays étranger, le RTAPH n'interdit pas aux transporteurs d'imposer des frais supplémentaires ou autres droits pour le siège supplémentaire adjacent dont a besoin une personne handicapée en raison de la nature de son handicap ou qui doit se déplacer avec une personne de soutien ou un chien d'assistance.

Remarque : Dans le cas de voyages internationaux, l'OTC recommande que les transporteurs n'imposent pas de frais de sélection de sièges pour tout siège supplémentaire adjacent dont un passager a besoin pour répondre aux besoins liés à son handicap.

Remarque : L'Office a le pouvoir d'établir des règlements, mais il ne peut pas interdire aux transporteurs d'ajouter des frais comme les droits pour la sécurité des passagers du transport aérien, les taxes provinciales et fédérales ou les taxes perçues par des gouvernements étrangers, ou encore les redevances imposées par des organismes étrangers comme les administrations aéroportuaires étrangères. Malgré cela, certains transporteurs décident d'absorber volontairement ces frais et taxes pour leurs passagers qui demandent un siège supplémentaire en raison de la nature de leur handicap.

L'Office s'attend à ce que les exploitants d'aérogare absorbent les frais d'amélioration aéroportuaire – ajoutés normalement au prix du billet d'avion – qui s'appliqueraient autrement au transport d'une personne de soutien accompagnant une personne handicapée.

Le RTAPH n'interdit pas à un transporteur d'imposer à une personne handicapée ou à une personne de soutien d'autres frais habituels qui s'appliquent à tous les voyageurs, comme les frais de bagages ordinaires (c.-à-d. les bagages qui ne sont pas une aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance).

Dans le RTAPH, aucune disposition ne porte sur le transport des articles nécessaires à destination, comme des fournitures médicales dont un passager handicapé aurait besoin, et la nourriture et les autres articles pour le chien d'assistance. La politique habituelle du transporteur sur les frais de bagages pourrait s'appliquer, mais les passagers peuvent communiquer avec le transporteur avant leurs déplacements afin d'obtenir des renseignements sur les politiques applicables.

Former le personnel

Les transporteurs doivent veiller à ce que les membres de leur personnel qui sont appelés à interagir avec le public, à participer à la prise de décision, ou à élaborer des politiques et des procédures touchant les personnes handicapées, y compris celles qui ont besoin d'un siège supplémentaire dans leurs déplacements, reçoivent une formation qui leur apporte un niveau adéquat de connaissances notamment sur le rôle d'une personne de soutien et le rôle et les besoins d'un chien d'assistance.

Pour en savoir plus sur les exigences de formation énoncées dans le RTAPH, veuillez consulter le document de l'OTC [Guide sur la formation du personnel en matière d'aide aux voyageurs handicapés.](#)

Conserver l'information et les documents pour de futurs déplacements

Si un transporteur demande des renseignements ou des documents à une personne qui a besoin d'un siège supplémentaire, il doit offrir d'en conserver une copie électronique pendant au moins trois ans.

De cette façon, la personne n'aura pas à fournir les mêmes renseignements ou documents chaque fois qu'elle utilisera les services de ce transporteur.

Remarque : Un transporteur peut demander à une personne de confirmer, lors d'une nouvelle réservation, si les renseignements ou les documents déjà au dossier concernant son besoin de siège supplémentaire ont changé depuis qu'elle les a déposés.

4. Responsabilités des passagers handicapés qui demandent un siège supplémentaire

Dans le RTAPH, il est reconnu que les transporteurs sont responsables de la sécurité de leurs passagers et de leur personnel et que cela peut les obliger à mettre en place des conditions de transport, y compris pour les passagers qui ont besoin d'un siège supplémentaire adjacent en raison de la nature de leur handicap ou pour une personne de soutien ou un chien d'assistance.

Fournir un certificat médical et d'autres renseignements et documents

Lorsqu'une personne handicapée demande un siège supplémentaire en raison de la nature de son handicap ou pour une personne de soutien ou un chien d'assistance, le transporteur peut exiger qu'elle fournisse tout renseignement ou document nécessaire, notamment un certificat médical, pour lui permettre d'évaluer cette demande.

Types de renseignements ou de documents que peut demander un transporteur :

- **Documents médicaux** comme des lettres ou des formulaires décrivant le handicap, qui auront été préparés et signés par le médecin de la personne ou un autre professionnel de la santé à l'appui d'une demande de siège supplémentaire adjacent.
- **Questionnaires ou formulaires d'évaluation** fournis par le transporteur et que la personne qui demande un siège supplémentaire doit remplir. Ces documents peuvent servir à déterminer si la personne de soutien est apte à accomplir ce rôle lorsque le transporteur met en place des exigences sur l'âge minimum ou la capacité de fournir de l'aide pendant les déplacements.
- **Carte d'identité ou autre document** délivré par l'organisme ou la personne spécialisé en formation de chiens d'assistance, sur lequel la personne handicapée est nommée et qui atteste de l'entraînement qu'a reçu le chien pour accomplir une tâche répondant au besoin de la personne lié à son handicap. Le transporteur peut exiger ce document avant le départ.
- **Déclaration** attestant que le chien d'assistance a reçu une formation individualisée à la tâche, donnée par un organisme ou une personne spécialisé en formation de chien d'assistance, pour offrir à la personne handicapée une assistance liée à son handicap. Le transporteur peut exiger cette déclaration au moment de la réservation.

Fournir un préavis

Si une personne handicapée a besoin d'un siège supplémentaire adjacent en raison de la nature de son handicap ou pour une personne de soutien ou un chien d'assistance, elle devrait, lorsqu'elle planifie ses déplacements, vérifier les exigences fixées par le transporteur et déposer sa demande aussi longtemps à l'avance que possible. En général, une personne handicapée devra déposer une demande de services au moins 48 heures avant son départ, en communiquant directement avec son transporteur par téléphone, courriel ou par l'entremise de son site Web. Certains transporteurs pourraient diriger les passagers vers un département spécialisé, par exemple un bureau médical.

Si le transporteur demande au passager de lui fournir des documents ou des renseignements, il pourrait toutefois avoir besoin d'un préavis d'au moins 96 heures avant le départ. Dans une telle situation, le passager aurait 48 heures pour fournir les renseignements ou les documents, après quoi le transporteur pourrait prendre 48 heures de plus pour évaluer la demande.

Si la personne handicapée donne un préavis, mais que les renseignements ou les documents fournis sont insuffisants ou que la période de préavis comprend des jours de fin de semaine ou de congé, le transporteur pourrait ne pas être en mesure d'achever son évaluation de la demande; il pourrait donc ne pas être tenu de fournir le service demandé. C'est pourquoi il est important que les voyageurs fournissent les documents et les renseignements demandés et fassent tout leur possible pour s'assurer que la période de préavis comprend deux jours ouvrables complets.

Remarque : Le transporteur doit faire des efforts raisonnables pour transporter un chien d'assistance ou la personne de soutien d'une personne handicapée, même si cette dernière n'a pas fourni de préavis, ou encore les renseignements ou les documents demandés par le transporteur. Il arrive toutefois que, pour répondre à une telle demande

après un court préavis, le transporteur subisse une contrainte excessive. Dans de tels cas, on ne s'attendra pas à ce qu'il réponde à la demande, alors on encourage les passagers à fournir les documents nécessaires et un préavis suffisant.

Pourquoi est-il important de donner un préavis?

- Le transporteur peut avoir besoin de renseignements ou de documents pour évaluer la demande du passager, mais aussi de temps pour effectuer l'évaluation.
- Si la personne handicapée donne au transporteur un préavis suffisant de son besoin de siège supplémentaire adjacent, il pourra s'assurer que le siège sera fourni et, au besoin, apporter des changements aux sièges déjà attribués
- Un préavis est également utile si un passager ayant une allergie grave aux chiens prendra le même vol. Le transporteur aura besoin de temps pour sélectionner les sièges appropriés pour le passager qui se déplace avec un chien d'assistance et pour établir une zone tampon pour le passager ayant une allergie grave.

5. Conseils de voyage pour les passagers handicapés qui demandent un siège supplémentaire

Pour s'éviter des désagréments au cours de ses déplacements, la personne handicapée qui a besoin d'un siège supplémentaire adjacent en raison de la nature de son handicap, pour une personne de soutien ou un chien d'assistance, peut prendre certaines précautions :

- Communiquer avec le transporteur dès que possible (il peut exiger un préavis de 48 à 96 heures) pour savoir quels renseignements ou documents sont exigés. Il se peut qu'il les ait déjà dans un dossier électronique si le passager les a fournis lors d'un déplacement précédent et qu'il a consenti à ce que le transporteur les conserve pour référence future (minimum 3 ans).
- Fournir de l'information sur les types d'aide que sa personne de soutien lui fournira durant ses déplacements pour s'assurer que cela répond aux exigences énoncées dans le RTAPH concernant les personnes de soutien, mais aussi qu'il ne s'agit pas de types d'aide que le transporteur fournit déjà. Il est également important de s'assurer que la personne de soutien satisfera aux exigences de toute politique du transporteur concernant l'âge minimum et la capacité de fournir l'aide.
- Fournir au transporteur des renseignements sur la taille du chien d'assistance pour que lui et son maître puissent faire le trajet confortablement et en toute sécurité.

6. Nous sommes là pour vous aider

Pour plus de renseignements et de conseils sur les transports accessibles et les services de règlement des différends qu'offre l'OTC, veuillez communiquer avec nous à l'adresse info@otc-cta.gc.ca.

Annexe A : Sièges supplémentaires adjacents pour répondre aux besoins des personnes handicapées — Obligations énoncées dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*

Les dispositions du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* applicables aux sièges supplémentaires adjacents pour répondre aux besoins des personnes handicapées sont énoncées dans la partie 1 (Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées) et dans la partie 2 (Exigences applicables aux transporteurs – services).

Partie 1

Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées

16 (1) Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à interagir avec le public ou à participer à la prise de décision ou à l'élaboration de politiques ou procédures résultant des exigences du présent règlement, doit recevoir la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et compétences pour l'exécution de ses fonctions et porte notamment sur les exigences du présent règlement et les politiques et procédures du fournisseur de services de transport à l'égard des personnes handicapées.

Contenu de la formation

(2) La formation visée au paragraphe (1) doit apporter un niveau adéquat de connaissances à l'égard de ce qui suit :

...

(e) le rôle de la personne de soutien;

(f) le rôle et les besoins du chien d'assistance.

Remarque: Les obligations de formation ne s'appliquent pas aux transporteurs étrangers

Partie 2

Exigences applicables aux transporteurs – services

Non-application — certains traversiers

28 (1) L'article 53 ne s'applique pas au transporteur maritime à l'égard d'un service offert par un traversier si le transporteur n'offre pas le service d'attribution de sièges aux passagers.

Aucuns frais – service fourni

Interdiction

31 (1) Sous réserve du paragraphe (2), il est interdit au transporteur d'exiger un prix ou tout autre frais pour tout service qu'il fournit aux termes de la présente partie.

Non-application du paragraphe (1)

(2) L'interdiction prévue au paragraphe (1) ne vise pas le transporteur à l'égard de tout service qu'il est tenu de fournir sous le régime des articles 50, 51 ou 52,

si le service est fourni dans le cadre d'un service de transport de passagers entre le Canada et un pays étranger.

Transport de la personne de soutien

Obligation de transporter

50 (1) Le transporteur accepte, à la demande de la personne handicapée qui a besoin d'aide d'une personne de soutien, de transporter une personne de soutien, si, en raison de la nature de son handicap, elle a besoin, après le départ et avant l'arrivée, d'aide :

- (a) pour manger, prendre des médicaments, utiliser la salle de toilette;
- (b) pour s'installer dans son siège passager ou le quitter;
- (c) pour s'orienter ou communiquer;
- (d) physique en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation d'urgence ou de décompression.

Siège passager adjacent

(2) Le transporteur fournit à la personne de soutien un siège passager adjacent à celui de la personne handicapée.

Transport du chien d'assistance

Obligation de transporter

51 (4) Le transporteur fournit à la personne handicapée un siège passager adjacent à son siège pour que le chien d'assistance puisse s'étendre aux pieds de la personne de manière à assurer la sécurité et le bien-être de la personne et du chien si le siège passager de la personne n'offre pas assez d'espace au plancher en raison de la taille du chien.

Siège passager supplémentaire

Obligation de fournir de l'espace supplémentaire

52 Le transporteur fournit à la personne handicapée, à sa demande, un siège passager adjacent à son siège lorsqu'elle a besoin de plus d'un siège passager en raison de la nature de son handicap.

Conservation de la copie électronique

59 Lorsque, à la demande du transporteur, la personne handicapée lui fournit des renseignements, notamment des renseignements personnels sur sa santé, dans le cadre d'une demande de service visé par la présente partie, le transporteur offre de conserver une copie électronique de ces renseignements pour une période minimale de trois ans afin de pouvoir les utiliser à nouveau si la personne fait une autre demande de service.